

Kirjastojen laatuseminaari

Suomen tieteellinen kirjastoseura järjesti hyvin ajankohtaisen laatuseminaarin 17.1.2006. Näkökulmia laadun ja vaikuttavuuden arviointiin oli kaksi; Johdon näkökulma toiminnan arviointiin ja asiantuntijanäkökulma vaikuttavuuden arviointiin ja kirjastojen tilastotietokantaan, KITT:n. Vaikuttavuuden, toiminnan tehokkuuden ja asiakkaiden mielipiteiden ja tarpeiden mittaaminen on kirjastoille erityisen tärkeää, koska se tarjoaa arvokasta dataa toiminnasta, jolla esiintyviin ongelmiin ja sidosryhmien odotuksiin ja kirjaston kehitystarpeisiin päästään pureutumaan.

Seminaarin ohjelma:

http://pro.tsv.fi/stks/tyoryhmat/laatu/Laatuseminaari_2006.pdf

Esitykset:

Suomen tieteellisen kirjastoseuran sivuilta

<http://pro.tsv.fi/stks/tyoryhmat/laatutyoryhma/>

Kirjastojen toiminnan arviointi – mitä mittareita johto tarvitsee

Kuopion yliopiston Rehtori *Matti Uusitupa* pohti tieteellisten kirjastojen vaikuttavuuden mittaamista ja korosti esityksessään, että kirjastot ovat olennainen osa suomalaista tutkimus- ja innovaatiojärjestelmää ja oppimisympäristöä. Kirjastopalveluja ei tule kohdella pelkästään tukipalveluna; niiden merkitys tulisi rehellisesti selvittää myös johdolle. Toimiva kirjastolaitos vaikuttaa Uusituvan mukaan olennaisesti yliopiston tuloksellisuuteen ja tätä kautta koko yliopiston toimintaan. Kirjastojen vaikuttavuuden mittaamista voitaisiin Uusituvan mukaan lähestyä pohtimalla yliopiston tutkimuksen kansainvälistä näkyvyyttä ja mittaamalla koko tutkimusjärjestelmää (jonka olennainen osa kirjasto siis on). Jotta mittaaminen mahdollista, kirjastoilla pitää olla yhdenmukaiset kirjaamiskäytännöt ja käyttökelpoisia mittareita, joita tulee myös käyttää.

Etelä-Karjalan ammattikorkeakoulun rehtori *Anne Pirttilä* toi voimakkaasti esille johdon näkökulman arviointiin ja muistutti esityksessään, että kirjastopalvelujen toiminnan laatua mitataan pääasiassa kvalitatiivisilla mittareilla ja tehokkuutta ja tuloksellisuutta kvantitatiivisilla. Pirttilän mukaan erityisen tärkeää on luotettavan tilastotiedon saatavuus ja myös vertailtavan tilastoaineiston olemassaolo. Tällä hetkellä KITT ei Pirttilän mukaan vastaa näitä tarpeisiin.

Tilastokeskuksen ylijohtaja *Jarmo Hyrkkö* esitteli tilastokeskuksen

tuloksellisuus- ja prosessikehikkoa. Hyrkkö nosti esiin vaikuttavuuden mittaamisen ongelmallisuuden: mitä ja miten mitata? Hänen mukaansa mitattavat asiat on mahdollista identifioida prosessikuvausten kautta. Prosessit tulee siis identifioida, kuvata ja kytkeä muihin prosesseihin toiminnan selkeyttämiseksi. Vaikuttavuutta mitattaessa voidaan keskittyä kahteen asiaan, yhteiskunnallisen vaikuttavuuden mittaamiseen ja toiminnan tehokkuuden mittaamiseen. Nämä kaksi on tunnistettava ja erotettava toisistaan. Tehokkuus, eli tavoitteet ja niiden toteuttaminen, kertoo panostuksesta, prosesseista, tuottavuudesta, syöte-tulos suhteesta ja toimintatavoista. Tehokas tuotanto, joka kehittää vaikuttavuutta, kertoo tarjotuista palveluista, niiden hyödyistä ja käytöstä, siitä miten ne vaikuttavat käyttäjiin ja sidosryhmiin.

Opetusneuvos *Hannele Hermunen* toi esiin Opetusministeriön näkökulman kirjastojen arvioinnissa ja tuloksellisuuden mittaamisessa. Hän esitteli OPM:n ohjausjärjestelmää, tulosohjausta ja ohjausprosesseja ja näiden kytkeä korkeammalla tasolla. Esityksessä viitattiin tulosprisma-malliin, jossa tulosohjaus ja tilivelvollisuus yhdistetään tehokkuuden, tuotosten ja laadunhallinnan kautta vaikuttavuuden indikaattoreiksi. Hermunen mainitsi KOTA -tietokannan indikaattorien kehittämisen yhdeksi tulevaisuuden toimenpiteeksi.

Kaverina KITT – vastaako yhteistilasto vaateisiin?

Hämeen ammattikorkeakoulun tietopalvelupäällikkö *Sinikka Luokkanen* pohti esityksessään panostusta kirjasto- ja tietopalvelutoimintaan. Panoksia ovat mm. henkilöstö, toimipaikat, tilat ja sitoumukset. Luokkanen piti kuitenkin ongelmallisena, että panostusta mitataan pääasiassa määrällisillä arvoilla vaikka kyse on pääasiassa laadullisista asioista. Hänen mukaansa KITT tarjoaa välineitä määrällisen panostuksen mittaamiseen, mutta ei laadullisen. Työkalun tulisi soveltua paremmin käyttötarkoitukseen. Luokkanen mukaan myös pysyvän toiminnan pyörittäminen määräaikaaisella henkilöstöllä ja pieni liikkumaväljyys budjetin puitteissa hankaloittaa toiminnan mittaamista edelleen.

Tietopalvelupäällikkö *Kirsi Tuominen* esitteli VTT:n tietopalvelujen toimintamallia ja rakennetta. VTT:n toimintaa kehitettäessä on tunnustettu, että yksiköiden keskinäinen kilpailu haittaa kehittämistä; on siirrytty yksiköistä klustereihin. Tuominen korosti, että on tärkeää hyväksyä tietopalvelujen keskeinen rooli toiminnassa; Ne eivät ole pelkkä tukitoiminto vaan olennainen osa instituution innovaatiojärjestelmää. Tuominen mukaan toimintaa kehitettäessä on tärkeää tunnistaa prosessit ja kehittää niitä niin, että ne integroituvat toimintaan ja kytketään asiakkaisiin ja muihin sidosryhmiin. Vaikuttavuutta pohdittaessa voidaan erottaa kaksi eri tasoa; sisäinen ja ulkoinen tehokkuus. Vaikuttavuutta voidaan Tuominen mukaan osoittaa suuntaamalla ja kehittämällä toimintaa, palveluita ja resursseja tehokkaasti ja oikein. Myös oman vaikuttavuuden viestintä sidosryhmille on tärkeää. Jos asiat tehdään hyvin, myös vaikuttavuus tulee esiin hyvin. Ongelmallisena Tuominen näkee kuitenkin sen, että vaikuttavuutta arvioidessa on mitattava sellaista, joka ei ole kunnolla mitattavissa. Tulisi keskittyä tarkastelemaan

myös asiakkaita.

Oulun yliopiston ylikirjastonhoitaja Päivi Kytömäki esitteli tarkastelunäkökulmia vaikuttavuuteen ja päätyi käyttämään yliopiston strategiaa ja missiota vaikuttavuuden määrittelyn pohjana. Vaikuttavuutta on yliopistonäkökulmasta Kytömäen mukaan kaikki se toiminta, jonka yliopisto saa aikaan sekä suorasti ja epäsuorasti. Mikäli halutaan mitata vaikuttavuutta, mittareiden tulisi vastata yliopiston missiota. Kytömäen mukaan voisi kuitenkin olla hedelmällisempää keskittyä mittaamaan pikemminkin muutoksia, koska kirjastolaitos elää ja kehittyy jatkuvan muutoksen alla. Koska KITT kerää kvantitatiivista, eikä kvalitatiivista aineistoa, se ei Kytömäen mukaan sovellu kovin hyvin vaikuttavuuden arviointiin. Arvioinnissa on sovellettava muita tapoja, kuten asiakaskyselyjä. Kytömäki esitteli esimerkkinä Oulun yliopiston asiakaskyselyjä ja Japanilaisen Tsukuban yliopiston kanssa tehtyä tutkimusta.

KITT – tilastoissa on ollut joitakin luotettavuusongelmia pääasiassa yhtenäisten käytäntöjen puutteen vuoksi. Uusi ohjeistus on tulossa ja tiedot saataneen luotettaviksi ja ajan tasalle. Suurempana ongelmana voidaan pitää käytettyjen mittareiden reliabilitetiongelmia, ne eivät enää välttämättä kerro ajankohtaisista asioista kirjastoista. Tärkeää onkin oikeanlaisten ja soveltuvien mittareiden kehittämien.

Kirjastojen tilastotietokanta KITT ja Helsingin yliopiston kirjastojen marraskuussa 2005 toteuttama asiakaskysely tarjoavat dataa HY -kirjastojen nykytilanteesta ja myös asiakasnäkökulman. Tietoa siis kerätään, paljon. Erityisen tärkeää on kuitenkin arvioida, onko kerätty tieto validia ja reliaabelia, ts. onko se luotettavaa, ja vastaako se niihin tiedontarpeisiin, jota kirjastolla on suhteessa toimintansa kehittämiseen; kysytäänkö asioita joita halutaan ja tulee tietää?

Dataa kerätään kirjastoissa tälläkin hetkellä paljon, ongelmana on lähinnä datan käyttö. *Kerättyä dataa tulee käyttää kirjastolaitoksen kehittämisessä, toiminnan suunnittelussa ja päätöksenteossa.* Tulee kuitenkin muistaa, että kerätyn datan käyttö vaatii perehtymistä ja tilastoasiantuntemusta, jotta virhearvioinneilta vältytään. Voitaneen nimittäin kirjastonäkökulmasta melkoisella varmuudella todeta, että kirjaston vaikuttavuuden ja toiminnan mittaaminen on paljon muutakin kuin pelkkien käytettyjen rahamäärien vertailua.

Helsingin yliopistolla kerättyä dataa ja sen käyttömahdollisuuksia pohtii kirjastojen koordinoituyksikön vetämä käyttötutkimuksen projektiryhmä.

Mikael Vakkari
projektisuunnittelija
Kirjastopalvelujen koordinoituyksikkö
Puh. (09) 191 22138
mikael.vakkari at helsinki.fi

